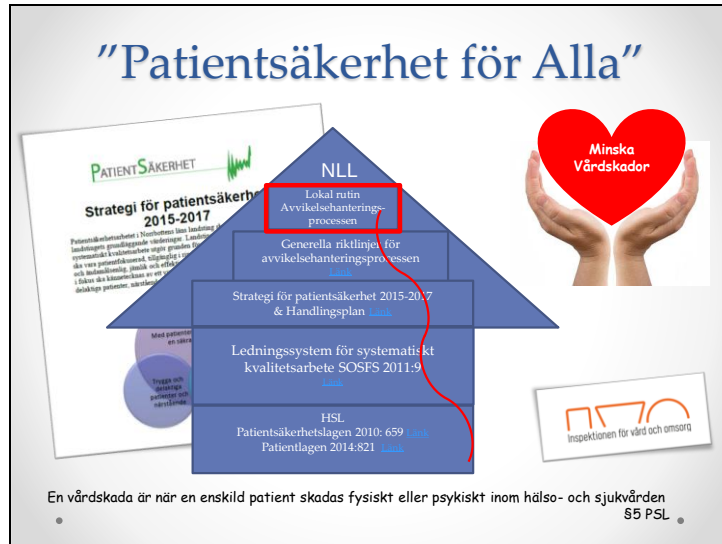


Bild 1



Grundläggande utbildning i patientsäkerhet för all personal inom NLL. Ca 20-30 minuter
”Budskapet i hjärtat” är det som man bör ta med sig från denna utbildning gällande
patientsäkerhet, samt att vi måste rapportera när avvikelser sker i vården.
Allt detta för att minska vårdrelaterade skador!

Bild 2



- En snabb genomgång om vilka lagar som vi ska följa i vården. De flesta lagar har förnyats de senaste åren för att förbättra möjligheten för patienterna att påverka sin egen vård.
- Vilka styrande dokument som vi har inom NLL när det gäller patientsäkerhet. Strategin, Generella riktlinjer som är kända ut i organisationen.
- Vilka styrande dokument måste vi ha **lokalt** för att ha god patientsäkerhet och en fungerande avvikelshanteringsprocess? Lokal rutin för vår avvikelshanteringsprocess!
- Om vårdskada känns för otydligt, gå in på länken för Patientsäkerhetslagen och visa lagtext för vårdskada. Fråga kan bemötande frågor vara grund för vårdskador?

Bild 3



Hur får man ordning och reda?

1. Alla medarbetare måste få kunskap om vad som förväntas av dem i patientsäkerhetsarbetet, egenkontroll, vara delaktiga i beskrivning av processer, rapportera avvikelser
2. Alla enheter måste organisera sig så att patientsäkerhetsarbetet är en naturlig del av vardagen, **ledningen går i spetsen**.
3. Alla medarbetare måste få utbildning i hur, varför och när man rapporterar en avvikelse
4. Alla måste våga rapportera - en grund till förbättringsarbete- se sitt bidrag till att förbättra verksamheten

Bild 4



Hur gör man en rapport och vad är viktigt att tänka på?

- Alla måste hitta till verktyget under verktyg på insidan!
- Fyll i rapporten så komplett som möjligt. Beskriv situationen i stort. Konsekvens för patienten, bemanning, stress, introduktion m.m.
- Namn och personnummer ska fyllas i under sekretessfältet. Ingen obehörig kan se dessa fakta.
- Alla rapporter hamnar hos avvikelseansvarig på den egna enheten. Denna person ska inom 14 dagar fortsätta handläggningen med att bedöma om vårdskada samt risken att liknande händelse händer igen. Avvikelseansvariga kan ha ansvar att ta hand om hela handläggningen vid mindre allvarliga händelser.
- Gäller rapporten annan avdelning, så skickar avvikelseansvarig iväg rapporten till annan enhet för handläggning.
- Fråga efter era inskickade rapporter och varför svaren dröjer. Ärendet ska vara avslutade inom 60 dagar.
- Vid mer allvarliga händelser, så handlägger ledningen orsaker och vad som behöver åtgärdas, samt återkoppling till medarbetarna innan ärendet avslutas.
- Kom överens på er enhet vad som är "strul" och vad som ska rapporteras
- Varje år skrivs enligt lagen PSL en patientsäkerhetsberättelse som ska innehålla fakta från patientsäkerhetsarbetet på den egna enheten. Fakta hämtas från avvikelssystemet Synergi.

Vad rapporterar man?

Vart hamnar min rapport?

Vem ser vad jag rapporterat

Bild 5



Patientdelaktighet är viktigt!

- Alla klagomål som kommer in från patienter ska läggas in i verksamhetstödet Synergi som en avvikelse, men även journalföras VAS. Skriv inkommen synpunkt Se Synergi nr: xxxxx
- I första hand ska vi lokalt ta hand om klagomål och synpunkter från patienter och närstående. Glöm inte att beklaga/be om ursäkt, samt berätta att det ska läggas in som en avvikelse.
- Vi informerar om möjligheten att vända sig till PaN och IVO om patienten vill gå vidare med sitt klagomål
- Berätta även om LÖF, landstinget ömsesidiga försäkringsbolag och glöm inte att dokumentera i journalen.

Vilka vägar finns att klaga/ lämna synpunkter för våra patienter/kunder?

Bild 6



När det värsta har hänt?

- Finns tydligt i den lokala rutinen vem som gör vad när det värsta har hänt?
- Vad är händelseanalys/Lex Maria? En händelseanalys är försök till en rekonstruktion av vad som hände. Görs vid allvarlig vårdskada eller tillbud. Speciellt utsedd läkare gör anmälan enligt Lex Maria. Landstingen anmäler sig själv till IVO!
- MTO perspektivet. Söker inte efter syndabock utan har systemperspektiv, människa teknik och organisation i samspel.
- Varför skall man snabbt lämna ett yttrande? Efter några veckor har bilden bleknat vad som hände.
- Varför allt detta? För att undvika att det händer igen!

Vilket stöd finns för patienter?

Vilket stöd har man rätt att få som personal?

Bild 7



När får jag återkoppling?

- Återkoppling på patientsäkerhetsarbetet bör ske löpande på arbetsplatsträffar. Bör stå i den lokala rutinen.
- Ledningen bör gå igenom inkomna avvikelser, samt återkoppla vilka förbättringsåtgärder avvikelser har lett till.
- Patienterna bör bjudas in att delta i arbetet med att förbättra patientsäkerheten.
- Återkoppling bör även ske av PaN-ärenden och IVO ärenden enskilda klagomål samt Händelseanalyser och Lex Maria ärenden.
- Det ska kännas som en naturlig del i den dagliga arbetet att alla medarbetare är med och skapar en säkrare vård för att minska antalet vårdskador.

Bild 8

